

Association Chapitre XII
« Le Relais Social Urbain de La Louvière »
Régie par la loi du 08/07/76

LA LOUVIÈRE
vous êtes au centre de tout

Avec le soutien de
la

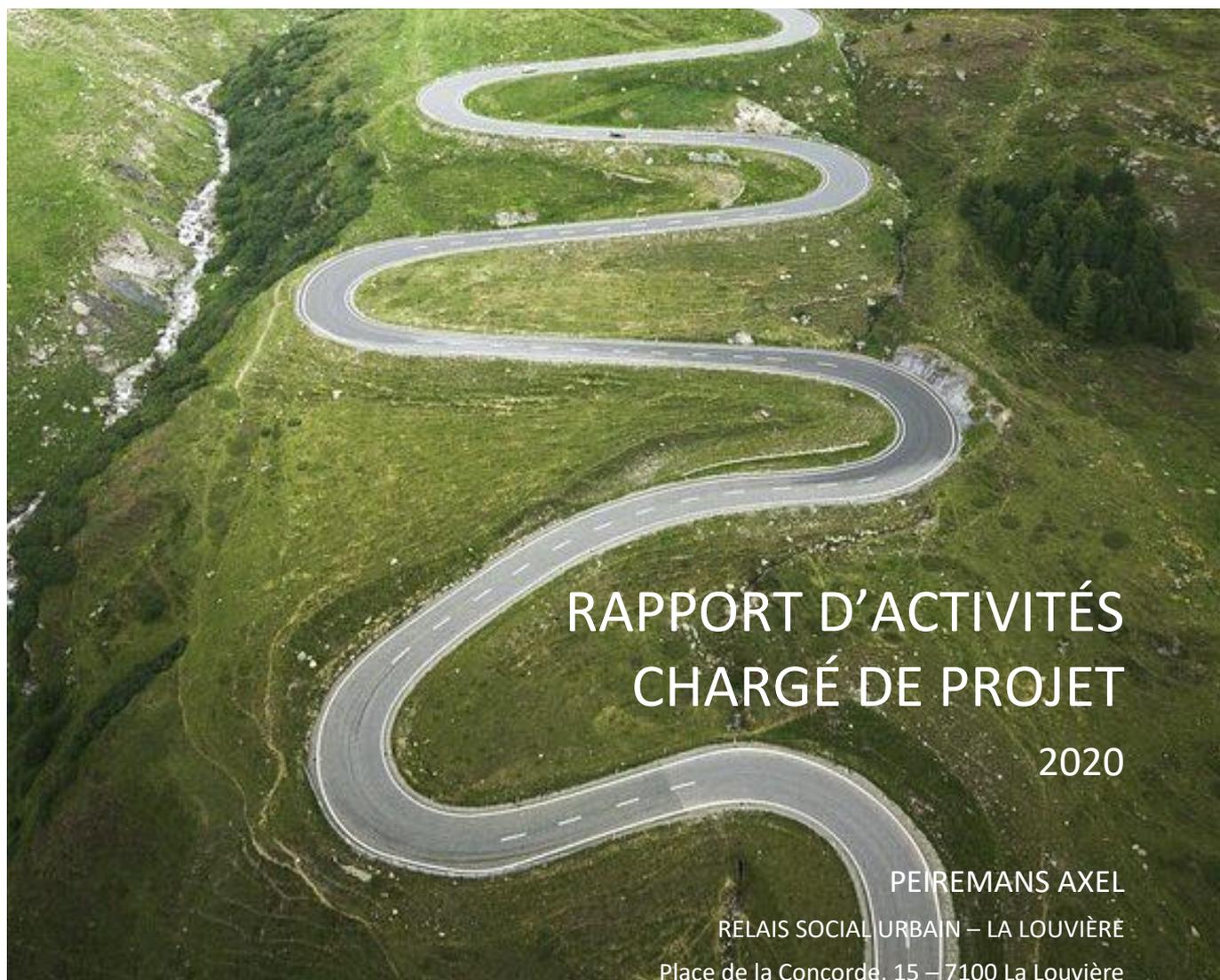


Wallonie



Centralité autour de l'utilisateur
Fraternité dans l'action

Place de la Concorde 15 à 7100 La Louvière
064/88 51 89
064/88 51 98
secretariat@rsull.be



RAPPORT D'ACTIVITÉS CHARGÉ DE PROJET

2020

PEIREMANS AXEL

RELAIS SOCIAL URBAIN – LA LOUVIÈRE

Place de la Concorde, 15 – 7100 La Louvière

TABLE DES MATIERES

Table des matières	1
1. Les missions du chargé de projets	2
1.1 Contextualisation	2
1.2 Rappel des objectifs fixés à l'agent pour l'année 2020.....	4
1.2.1. Travail de concertation.....	4
1.2.2. Participation à des colloques et conférences.....	5
1.2.3. Formation et articulations avec la pratique.....	5
1.2.4. En matière d'animations avec le réseau	5
1.2.5 Au niveau des plans saisonniers.....	5
1.2.6 En ce qui concerne le rôle de l'observatoire de la précarité	6
1.2.7. Collaboration avec le réseau en santé mentale de la Région du Centre et de Charleroi "Mosaïque" (réseau 107).....	6
1.2.8 En matière de recherche sur les jeunes en errance	7
1.2.9. En ce qui concerne la Coordination du projet Younited Belgium (Ex Belgium Homeless-Cup).....	7
1.2.10 Pour ce qui touche à la communication.....	7
2. Réalisations au cours de l'année 2020	8
2.1 Travail de concertation	8
2.1.1 Plans saisonniers	8
2.1.2 Rôle d'observatoire de la précarité	10
2.1.3 En matière de recherche sur les jeunes en errance.....	12
2.1.4 YOUNITED Belgium.....	14
2.6 Préparation d'un rapport public annuel simplifié.....	14
2.3 Mise à jour majeure du site web du RSULL.....	15
3. Conclusion	18
4. Commentaires du coordinateur.....	19
Annexe 1 – Communication	22
Annexe 2 – Outils PGF.....	23
Annexe 3 - Cartographie mentale de l'amélioration du logiciel	0
Annexe 4 – Rapport public annuel.....	0
Annexe 5 – Outils liés aux microprojets.....	1

*« Quiconque cesse d'apprendre est vieux, qu'il ait vingt ans ou quatre-vingts.
Quiconque continue à apprendre reste jeune. » Henri Ford*

1. LES MISSIONS DU CHARGE DE PROJETS

1.1 CONTEXTUALISATION

En septembre 2014, la fonction de « chargé de projets » a été mise en place au sein de la Coordination générale, réorientant celle « d'agent d'implémentation » plus afférente aux actions mises en place suite à l'étude sur les freins à l'accès à l'hébergement et à l'accueil d'urgence des grands précarisés.

Contrairement aux autres Relais Sociaux Wallons, faute de moyens budgétaires disponibles sur l'enveloppe « projets », la Coordination générale du Relais Social n'a pas la chance de bénéficier d'un Coordinateur adjoint en vue de soutenir l'exécution des différentes missions confiées par la Région Wallonne.

Dès lors, la fonction de « chargé de projets » s'avère un précieux soutien à l'organisation du travail en réseau et à l'investissement de certaines missions particulières.

Les tâches ont été définies selon le niveau de travail au sein du réseau :

- Avec les professionnels des services partenaires ;
- Avec les usagers.

Missions avec les professionnels du réseau	
Tenue du rôle d'observatoire de la précarité sociale	<ul style="list-style-type: none">- Via utilisation d'un logiciel, récolte des statistiques d'utilisation des services et de profil des usagers auprès des partenaires du réseau- Traitement de ces données selon les normes de l'IWEPS ;- Etablissement de graphiques, fixation des tendances sur base des comparatifs annuels ;- Rédaction de rapports d'analyse ;- Présentation au sein des différentes instances du Relais Social.
Poursuivre l'étude consacrée aux jeunes en errance	En collaboration avec les autres Relais Sociaux Urbains Wallons ainsi qu'au niveau local. Analyser les trajectoires des jeunes sans-abri au sein des différents dispositifs du Relais Social, Définir leur profil, récolter des informations sur leur vécu, sur le sens de leur errance, voir ce qu'ils activent comme services et ceux qu'ils fuient, en définir les raisons et amener une concertation au sein du réseau en vue de réfléchir à des pistes concrètes d'actions. Réfléchir à des actions concrètes et proposer des stratégies opérationnelles permettant de dépasser les problèmes ciblés ;
Gestion du projet socio-sportif « Younited Belgium »	<ul style="list-style-type: none">- Veiller à l'encadrement de l'équipe locale de football des sans-abri ;- Organiser avec les opérateurs du réseau, les entraînements et participations aux tournois. Coordonner la logistique du matériel ;- Le cas échéant, recherche de moyens.
Travail de concertation transversale	D'assurer et soutenir un travail de concertation transversale en lien avec des problématiques sociales soulevées par les professionnels du réseau. En collaboration avec le Coordinateur général, mise en place de concertations en lien avec des problématiques soulevées sur le terrain et rapportées au Relais Social – Détermination de stratégies spécifiques, d'actions ou rôle de relais au niveau politique ;

Travail de communication	<p><u>Assurer un travail de communication sur les différentes activités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer le soutien des plans saisonniers (Plan Grand Froid, Plan Canicule) : Mise à jour des outils de communication, cartographies et soutien à la réflexion sur les procédures, ... ; - Alimenter et réactualiser les outils informatifs - Assurer la diffusion des informations utiles via le site internet du Relais Social et sa page Facebook.
Travail d'animation avec le réseau	<p>Créer, organiser des visites institutionnelles, inviter des représentants de structures – Aller vers les expériences novatrices ;</p>
Missions avec les usagers du réseau	
Espace d'expression collective	<p>Dans le cadre de la création d'un espace d'expression collective pour les bénéficiaires/usagers afin de leur permettre de participer au processus d'évaluation</p> <p>En étroite collaboration avec les travailleurs sociaux de la Maison d'accueil « L'Abri », poursuivre l'animation des groupes de parole des hébergés sur base de leurs attentes spécifiques en évoluant vers des actions concrètes ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réfléchir à une méthode spécifique permettant d'aller à la rencontre des sans-abri et d'évaluer leur ressenti par rapport à ce qui existe sur La Louvière en ce qui concerne l'offre des services – recueillir les témoignages et attentes, le cas échéant.

Ces 7 missions s'inscrivent dans une dynamique de soutien au travail déjà mis en place.

En outre, sur base de mon profil de master en ingénierie et action sociales, ainsi que fort de plusieurs années en informatique de gestion et d'infographie, d'autres missions m'ont été attribuées en vue d'aider les professionnels du réseau.

Au début de ma mission, l'accent allait être mis sur :

- *La mise à jour globale du site web et une amélioration de la qualité de ce dernier. Le portail du RSULL n'ayant plus été mis à jour (dans sa forme) depuis 2016 ;*
- *La création et la diffusion d'outils de communication à destination du réseau, des professionnels, des usagers et des citoyens. (Voir annexe 1 – communication)*

1.2 RAPPEL DES OBJECTIFS FIXÉS À L'AGENT POUR L'ANNÉE 2020

La fonction de chargé de projets a connu bien des tumultes en cours d'année 2020.

En effet, l'agent titulaire Giuseppina RUSSO, engagée depuis le 1er juin 2018, est tombé en maladie de longue durée le 20 avril 2020, nous remettant des certificats médicaux successifs de prolongation.

En juin 2020, nous lançâmes un parcours de réintégration avec la Médecine du travail.

Cela n'aboutissait à rien de concret et les aménagements demandés par l'agent étaient irréalisables.

Nous décidâmes de commun accord de mettre fin au contrat.

Parallèlement, il était essentiel de procéder à un remplacement vu les exigences du cadre légal afférent aux agents A.P.E.

C'est ainsi que le lauréat des examens organisés en août, a débuté son contrat le 1er octobre.

Au vu de la crise pandémique et de la situation inconfortable dans laquelle s'était retrouvée la Coordination générale, il fut décidé de se centrer sur les missions les plus urgentes à ce moment-là :

- *Préparation du P.G.F. en aménageant les outils divers ;*
- *Familiarisation avec le logiciel d'encodage des données statistiques ;*
- *Soutien optimal d'aide à l'intégration du nouvel agent.*

Notons aussi que de nombreuses activités étaient suspendues en raison des mesures sociosanitaires liées à la crise Covid 19.

1.2.1. TRAVAIL DE CONCERTATION

Il était prévu en 2020 d'assurer le suivi et l'organisation des « Réunions de coordination psychosociale » en répondant aux sollicitations du réseau et aux besoins des usagers.

Giuseppina n'étant pas à l'aise dans ce registre, ce fut le Coordinateur général qui reprit les animations avec les acteurs du réseau, avant la 1ère vague de la Covid et en juin lors des phases progressives de déconfinement jusqu'à une nouvelle interruption lors de la seconde vague.

A la demande du Comité de Pilotage, le Coordinateur général garde cette tâche.

Néanmoins, j'ai eu l'occasion de participer à ce type de travail afin de m'imprégner de la réalité des acteurs sociaux.

1.2.2. PARTICIPATION A DES COLLOQUES ET CONFERENCES

Le contexte difficile de 2020 n'a pas permis aux 2 agents respectifs de participer à des événements autres que les priorités définies par les urgences du Relais Social.

Ce travail sera repris dès que possible.

1.2.3. FORMATION ET ARTICULATIONS AVEC LA PRATIQUE

Le constat est le même qu'effectué au point 1.2.2.

Comme nous le verrons dans le point 2.1.2, j'ai eu l'occasion de mettre en place une formation à l'attention des professionnels du réseau.

Notons que sur base de mes acquis et nouvelles compétences à assimiler, dès que la situation le permettra, je souhaiterais m'outiller en matière d'animation de groupes et en gestion de réunions.

1.2.4. EN MATIERE D'ANIMATIONS AVEC LE RESEAU

La principale perspective qui était inscrite au cahier des objectifs 2020 visait à poursuivre le travail de sensibilisation à la culture pour les hébergés de la maison d'accueil "L'Abri".

Ici aussi, le contexte de crise pandémique a impliqué la suspension de toute activité de ce type, conformément aux recommandations sociosanitaires.

Nous avons pour objectif de proposer des activités qui répondront aux besoins des professionnels épuisés par le surinvestissement lié à la continuité de leurs missions en contexte fortement hostile.

Il nous apparait comme étant essentiel de soutenir les professionnels du réseau en vue de leur redonner de l'énergie et de prendre soin de ces acteurs incontournables.

1.2.5 AU NIVEAU DES PLANS SAISONNIERS

Les objectifs fixés pour l'année 2020 étaient :

- *Poursuivre la mise à jour des informations des différents outils disponibles ;*
- *Créer de nouveaux outils si besoin ; (Voir annexe 2 – outils PGF)*
- *Poursuivre la récolte des données hivernales permettant la constitution d'une évaluation mensuelle durant le PGF ;*
- *Apporter des ajustements au logiciel si nécessaire et tester son efficacité.*

Nous développons le travail réalisé dans cet axe dans la seconde partie, dédiée aux réalisations. (2.1.1)

1.2.6 EN CE QUI CONCERNE LE ROLE DE L'OBSERVATOIRE DE LA PRECARITE

- *Poursuivre l'aide à la tenue du rôle d'observatoire de la précarité sociale (tenue des statistiques d'utilisation et de profil) ;*
- *Traiter les données et fixer les tendances ;*
- *Analyser les données récoltées ;*
- *Identifier de possibles ajustements techniques du logiciel.*

Nous développons le travail réalisé dans cet axe dans la seconde partie, dédiée aux réalisations. (Voir 2.1.2)

1.2.7. COLLABORATION AVEC LE RESEAU EN SANTE MENTALE DE LA REGION DU CENTRE ET DE CHARLEROI "MOSAÏQUE" (RESEAU 107)

Il était prévu en 2020 :

- *De nourrir le réseau des échanges de pratiques professionnelles ;*
- *D'assurer un rôle de relais des réalités et problématiques rencontrées par nos professionnels et usagers.*

C'est essentiellement le Coordinateur général qui est resté le principal relais avec ce réseau qui a suspendu la plupart de ses réunions en 2020.

Une réorganisation de la collaboration a été redéfinie avec l'arrivée d'un nouvel agent au sein de la Coordination générale, la case manager d'accompagnement intensif des primo arrivants.

Désormais :

- *Le Coordinateur général participe au Comité de Réseau et au Comité de Fonction 5 dédié au logement ;*
- *La Capteuse de logements participe au Comité de Fonction 5*
- *Notre case manager d'accompagnement intensif participe au Comité de Fonction 2 dédié aux soins mobiles et à l'aide sur le milieu de vie ainsi qu'au Comité de Fonction 5 ;*

Nous pouvons donc libérer du temps pour les missions déjà nombreuses portées par le chargé de projets.

Cette articulation ne doit plus nécessairement se faire via cette fonction.

1.2.8 EN MATIERE DE RECHERCHE SUR LES JEUNES EN ERRANCE

La longue absence de l'agent titulaire a eu un sérieux impact sur cet aspect car il était impossible au Coordinateur général de tout reprendre en plus des urgences gérées dans les moments de crise.

Cet axe de travail est effectué à deux niveaux :

- *Au niveau local ;*
- *Au niveau régional.*

Nous développons le travail réalisé dans cet axe dans la seconde partie, dédiée aux réalisations. (Voir 2.1.3)

1.2.9. EN CE QUI CONCERNE LA COORDINATION DU PROJET YOUNITED BELGIUM (EX BELGIUM HOMELESS-CUP)

La crise Covid a impliqué une suspension des entraînements.

Des professionnels de l'équipe d'encadrement maintiennent des contacts avec les joueurs via la page Facebook. Ces derniers ont hâte de reprendre.

Si la situation compliquée impacte les joueurs, nous devons avant tout veiller à la protection des professionnels mais aussi à celle des usagers.

Nous reprendrons dès que cela sera possible.

1.2.10 POUR CE QUI TOUCHE À LA COMMUNICATION

Poursuivre le travail de communication et assurer une bonne visibilité du Relais social et des services partenaires :

- *D'une part en mettant à jour dès que nécessaire le site ;*
 - *Lien : <https://rsull.be>*
- *Créer des visuels marquant pour toucher la population (Voir Annexe 1 – Communication) ;*
- *D'autre part, en alimentant régulièrement la page Facebook.*

Nous développons le travail réalisé dans cet axe dans la seconde partie, dédiée aux réalisations.

2. RÉALISATIONS AU COURS DE L'ANNÉE 2020

Le présent rapport comprend la synthèse des différentes actions menées ainsi que les perspectives fixées **entre le 1^{er} octobre et le 31 décembre 2020**.

2.1 TRAVAIL DE CONCERTATION

2.1.1 PLANS SAISONNIERS

Il s'agit ici de soutenir le bon déroulement des plans saisonniers en :

- *Participant aux réunions ;*
- *Apportant des réflexions et analyses sur les tendances communes rapportées ;*
- *Procédant à la mise à jour des outils et cartographies ;*
- *Créant de nouveaux outils à destination des usagers et des professionnels ;*
- *Réalisant des réflexions sur les procédures, l'évolution et la dynamique du réseau ;*
- *Procédant à la récolte des données statistiques hivernales, en nourrissant les évaluations et en mettant en exergue des tendances.*

Le 8 octobre 2020, j'ai participé à une réunion préparatoire au PGF 2020-2021. Cette réunion ayant pour objectif de préparer ou adapter le Plan Grand Froid via la rédaction commune du cahier des charges.

Durant ce Plan Grand Froid, j'ai eu l'occasion :

A. De faire des mises à jour des informations des différents outils

Lors de mon arrivée au RSULL, j'ai pu mettre en application mes différents atouts afin de préparer de nouveaux outils ou d'actualiser l'existant. (Voir Annexe 2 – Outils PGF)

Nous y retrouvons :

- *Des cartographies ;*
- *Des flyers ;*
- *Un « relifting » des outils existants (design, pictogrammes, etc.) afin d'en améliorer la lisibilité et de garder un aspect actuel aux outils PGF.*

J'ai également pris le temps de contacter l'ensemble des partenaires afin de m'assurer que les informations reprises dans nos documents sont encore d'actualité.

Dès lors, il était essentiel que le fond et la forme soient tout aussi réussis pour que les outils soient efficaces.

B. De préparer une communication à destination du public Louviérois

Nous avons décidé d'amener une communication plus poussée auprès de la population Louviéroise. Cela s'est notamment manifesté au travers de données clés de quelques services que nous diffusons mensuellement sur notre page Facebook (Voir annexe 1 – communication)

A cela s'ajoute des outils adaptés (bonne visibilité sur smartphone et pc), présentant l'ensemble des aides existantes sur le territoire Louviérois et comment les contacter. (Voir annexe 1 – communication)

Cette actualisation des outils et cette modernisation de ceux-ci avaient pour objectif de toucher plus de personnes. Etre dans l'ère du temps en terme de design permet également de rendre une lecture plus aisée et dynamique des aides existantes.

Mais également de conscientiser la population a une problématique grandissante et à l'ère des réseaux sociaux, il est essentiel de mettre en place une communication forte et adaptée.

C. De gérer la communication interne et externe

Cela se manifeste à travers la :

- *Diffusion chaque semaine du bulletin météo prévisionnel afin d'informer au mieux nos services de 1^{ère} ligne ;*
- *Diffusion des infos utiles liées au Plan Grand Froid via nos canaux de communication (page Facebook, site Internet, mails, ...).*

D. De récolter des données hivernales et constitution d'un rapport mensuel

Chaque début de mois, il était indispensable de récolter les données quantitatives et qualitatives des différents projets afin d'en constituer un rapport d'évaluation.

Depuis le 1^{er} janvier 2017, le RSULL utilise son propre logiciel informatique. Néanmoins, ce dernier montre quelques limites et dès lors, par mesure de sécurité, j'ai créé différents tableaux analytiques pour pérenniser cette récolte d'informations.

A ces missions s'ajoutent :

- *La participation à toute réunion liée à la bonne gestion du Plan Grand Froid (réunions de crise, évaluation intermédiaire et évaluation finale) ;*
- *La mise en exergue des tendances (réalisation des graphiques, tendances, tableaux, comparatifs sur plusieurs années, ...);*
- *Réflexions sur les procédures ;*

En outre, il convient de préciser que suite à une action de soutien de la Ministre Wallonne de l'Action Sociale dans le cadre de la lutte contre la COVID, nous reçûmes un stock de matériel de protection sociosanitaire pour permettre aux professionnels de 1^{ère} ligne de se protéger dans leur travail quotidien.

Dans cette optique, en collaboration avec le Dispositif d'Urgence Sociale, je me suis rendu à Namur afin d'emporter les stocks dévolus pour La Louvière pour ensuite en assurer un dispatching parcimonieux en fonction des besoins du moment.

Exemple : *l'abri de jour, l'abri de nuit, la Maison d'accueil L'Abri, les EducMobiles, le DUS, ...*

Perspectives 2021 :

- Poursuivre la mise à jour des informations des différents outils disponibles ;
- Créer de nouveaux outils en fonction des besoins des professionnels et d'une professionnalisation de la communication du RSULL ;
- Poursuivre la récolte des données hivernales permettant la constitution d'une évaluation mensuelle durant le PGF ;
- Assister aux réunions des plans grands saisonniers (préparatoire, intermédiaire et finale) ;
- Veiller au dispatching progressif du matériel de protection sociosanitaire à l'attention des services première ligne du réseau.

2.1.2 ROLE D'OBSERVATOIRE DE LA PRECARITE

2.1.2.1 OUTILS LIES A LA RECOLTE DE DONNEES IWEPS

Le 20 octobre 2020, j'ai eu l'occasion d'encadrer une formation dispensée par CovServices, concernant l'utilisation du logiciel à l'attention des professionnels du réseau, chargés de l'encodage. Cet événement a permis aux professionnels de poser des questions pratiques et techniques.

Cela m'a permis d'entamer une réflexion sur le logiciel et ses limites.

Exemple : l'absence d'interconnexions pointues entre les modules d'analyse de profil et ceux relatifs aux données d'utilisation. Ces derniers étant complètement distincts et non imbriqués, cela génère des erreurs.

Dès lors, une première analyse réflexive fut mise en place au travers d'une cartographie mentale complexe. (Voir Annexe 3 : cartographie mentale de l'amélioration du logiciel)

Parallèlement à cette réflexion et en prévision des statistiques à fournir à l'IWEPS pour l'année 2020, un travail de récolte de données a été entamé.

Différents tableaux dynamiques ont été créés en vue de faciliter l'encodage des données IWEPS qui seront requises à l'avenir.

De plus, le logiciel commun pour l'encodage des données fut d'un grand secours.

Perspectives 2021 :

- Poursuivre l'aide à la tenue du rôle d'observatoire de la précarité sociale (tenue des statistiques d'utilisation et de profil) ;
- Traiter des données et fixer des tendances ;
- Analyser des données ;
- Poursuivre la mise en place de la cartographie mentale ;
- Confronter les hypothèses de travail avec la réalité et les besoins des services ;
- Faciliter la gestion du logiciel par les équipes ; (Auto génération des RASH, création de graphiques automatiser, etc.)
- Créer un questionnaire à destination des professionnels du réseau pour connaître leurs besoins face au logiciel ;
- Prendre contact avec la société en charge du projet pour l'élaboration d'une mise

2.1.2.2 CREATION DE NOUVEAUX OUTILS POUR DE NOUVEAUX PROJETS

En collaboration avec le Coordinateur général, j'ai pu travailler à deux niveaux :

- La création d'un outil de récolte de données de profil et d'utilisation pour le poste de **case manager d'accompagnement des primos arrivants** ;

- La création d'un outil de récolte de données de profil et d'utilisation pour :
 - Deux microprojets :
 1. **ASBL le Bosquet**, dans le cadre de son projet de complément d'offre de soins en alcoologie aux personnes en précarité sociale via son service « Trait d'Union » ;

 2. **L'ASBL Utopie**, dans le cadre de sa professionnalisation de l'accueil au sein de ses services.

 - Le projet de **bar à soupe** dans le cadre du Plan Grand Froid et de la lutte contre la COVID ;
 1. Il s'agissait pour moi de créer un outil pratique pour les équipes d'encadrement du dispositif porté par la **Maison Croix-Rouge La Louvière-Le Roeulx**.

Perspectives 2021 :

- *S'assurer de la bonne compréhension de l'outil par la personne chargée d'encoder ;*
- *Permettre les ajustements nécessaires, le cas échéant, après expérimentation par les opérateurs ;*
- *Récolter les données ;*
- *Traiter ;*
- *Analyser ;*
- *Dégager les tendances, lorsque cela est possible ;*
- *Objectiver les premiers résultats afin de permettre aux instances décisionnelles du Relais Social de se positionner sur l'inscription des microprojets de l'enveloppe projet 2021.*

2.1.3 EN MATIERE DE RECHERCHE SUR LES JEUNES EN ERRANCE

Comme explicité au point 1.2.8, cet axe de travail est effectué à deux niveaux :

- *Au niveau local ;*
- *Au niveau régional.*

2.1.3.1 AU NIVEAU LOCAL

La collaboration impulsée avec l'anthropologue Pascale JAMOULLE de l'ULG et l'UMons a donné lieu à un excellent travail des étudiants sur notre réseau local.

Cette initiative de recherche et intervention à laquelle les étudiants montois, du bac en sciences humaines et sociales (SCHUM) et du master en transition et innovation sociale (METIS) ont activement participé a donné lieu à la rédaction d'un ouvrage de 46 pages.

Pour rappel, nos professionnels furent rencontrés par des étudiants qui tentaient de comprendre l'écologie de l'errance des jeunes (18-25 ans), les techniques d'accroche du réseau et les constats du terrain.

Il était prévu en 2020 que la chargée de projets rédige les observations et que les étudiants rencontrent des usagers pour utiliser la technique du récit de vie.

En raison de la crise Covid, les rencontres avec les usagers ne furent pas possibles à organiser.

Par contre, vu l'absence de longue durée de la chargée de projets, les étudiants ont rédigé un très bon travail sur base des contacts avec les professionnels.

Pour donner suite à cette première étape, Pascale JAMOULLE aimerait se pencher en 2021 sur l'impact de la crise Covid sur les usagers.

Orienté sur les priorités fonctionnelles, notre nouvel agent n'a pas eu de temps à consacrer à cet axe.

2.1.3.2 AU NIVEAU REGIONAL

Dans un second temps, le travail s'est poursuivi avec l'ensemble des Relais Sociaux Urbain Wallons en collaboration avec le Forum (Bruxelles contre les inégalités) conjointement avec Ceméa France.

Ce dernier étant un mouvement d'Éducation Nouvelle, association d'éducation populaire, et organisme de formation professionnelle est porteur depuis plus de 80 ans, d'une large expérience sociale et collective.

Les Ceméa sont reconnus d'utilité publique par l'Etat français et sont agréés par les grands ministères de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, des Solidarités et de la Santé, de la Culture, de l'Europe et des Affaires étrangères, des Outre-mer...

L'événement Bruxellois avait pour objectif d'organiser un forum permettant :

- *D'établir un espace de rencontres et d'échanges entre professionnels ;*
- *Élaborer des recommandations afin que chaque participant(e) puisse repartir avec quelque chose à partager dans son institution et ce, afin de faire évoluer les pratiques.*

Au programme de ce forum, il était souhaité d'aborder les thématiques suivantes :

- *La débrouille ;*
- *La transformation du travail social ;*
- *Le travail à bas seuil ;*
- *Le travail en intersectorialité.*

Lorsque j'ai rejoint cet axe de travail, j'ai pu participer à une réunion :

Le 21/10/2020 portant sur l'organisation de l'événement Bruxellois et les modalités d'accueils suivant le contexte de crise sociosanitaire. L'évènement français souhaitant maintenir son action.

Toutefois, le travail préalablement opéré conjointement allait être archivé afin de pouvoir reprendre lorsque cela sera possible.

Notons aussi que dans le sous-axe de co-construction d'une méthodologie commune entre Relais Sociaux, pas mal de titulaires ont quitté leur poste de travail pour se réorienter. Cela va nécessiter de réorganiser l'action avec les futurs collaborateurs.

Toujours dans ce cadre de travail au niveau régional, il est aussi prévu que les chargés de projets des Relais Sociaux Wallons rédigent un rapport commun portant sur les constats transversaux effectués autour des jeunes en errance.

Perspectives 2021 :

- Au niveau local :
 - *Présenter au Comité de Pilotage le rapport de recherche des étudiants de Mons ;*
 - *Examiner le souhait des étudiants de porter leur attention sur les impacts de la crise COVID sur les usagers locaux.*
- Au niveau régional :
 - *Faire le point avec les collègues et nouveaux collègues afin de structurer le travail rédactionnel de la note commune ;*
 - *En raison du départ de la Coordinatrice du Forum Bruxellois contre les inégalités, il conviendra d'attendre le/la remplaçant(e) et de déterminer si le projet répond toujours à une priorité de leur institution.*

2.1.4 YOUNITED BELGIUM

En raison de la crise sociosanitaire que nous traversons actuellement, il ne fut pas possible de maintenir les activités sportives.



Toutefois, des contacts réguliers existent sur le groupe Facebook regroupant l'ensemble des joueurs et des encadrants. Dans ce cadre, j'ai eu l'occasion d'échanger avec eux.

Il pourrait être intéressant de rencontrer la direction du RFC Houdinois afin de faire le point sur la situation.

A terme, il conviendra de relancer le travail de coordination avec les encadrants du réseau, ainsi que redynamiser l'équipe avec les joueurs toujours disponibles.

Perspectives 2021 :

- Relancer du projet YOUNITED lorsque la situation le permettra.
- Participer aux entraînements ;
- Soutenir techniquement et humainement l'organisation d'un tournoi sur le territoire Louviérois afin de valoriser l'initiative ;
- Participer activement au recrutement de joueurs auprès du public cible.

2.6 PRÉPARATION D'UN RAPPORT PUBLIC ANNUEL SIMPLIFIÉ

Considérant que les RASH (Rapports annuels simplifiés harmonisés) actuels ne comprennent que des données générales, cela ne laisse pas toujours l'occasion de bien expliquer les différentes activités menées au quotidien. Le Relais Social a besoin de soigner son image et celle du réseau.

Dès lors dans l'esprit d'une communication plus impactante, j'ai reçu l'autorisation d'élaborer un rapport public annuel. (Voir maquette annexe 4 – rapport public annuel)

Celui-ci aura pour objectif de donner les chiffres clés pour l'année 2020, ainsi que d'évoquer brièvement les différentes actions menées par l'ensemble du réseau Louviérois et ce, à destination du grand public.

In extenso, il nous tient à cœur de faire de l'éducation permanente auprès des personnes connaissant peu le secteur social et ses réalités, ainsi que l'univers du sans-abrisme.

Perspectives 2021 :

- *Poursuivre la construction du rapport annuel ;*

2.3 MISE A JOUR MAJEURE DU SITE WEB DU RSULL

Lors de mon entrée en fonction et sur base de mes compétences en informatique de gestion et en infographie, j'ai suggéré de moderniser le site web, chose qui m'a été accordée.

2.3.1 TRAVAIL SUR LE SITE WEB DU RSULL

En effet, je me suis rendu compte que le site d'origine, créé en 2016, n'avait plus été mis à jour (dans la forme) depuis.

Dès lors, ce dernier a rapidement atteint les standards actuels. Cette actualisation lui a permis de gagner en visibilité et en lisibilité.

De plus, un travail de référencement a été effectué pour améliorer la visibilité du site web sur les moteurs de recherche.

Lien du site web : <https://rsull.be>

En date du 24 novembre, lors d'une séance de comité de pilotage, je fus amené à évoquer les retombées de la modernisation du site web :

Cible de ce mois-ci	
Nov, 2020	
1031	(+09.3%)
36	(+176.9%)
6969	(-26.9%)
670	(+998.4%)
0	

- Une augmentation du nombre de **visiteur** de **9%**.
- Une amélioration de notre **référencement du site (global)** de **176%**
- Une perte du nombre de **pages visitées** de **26%**. Cela se justifie via la suppression des anciennes et d'une semaine complète de « travaux » sur le site web le rendant moins accessible.
- Une amélioration du **référencement du site (par page)** de **998%**.

A titre information, 37 323 personnes ont visité notre site du Relais Social, pour un total de 242 255 pages vues.

2.3.2 CREATION DE REPERES SUR GOOGLE MAP

Enfin, la création de repères sur Google Map de services tel que le Relais Santé avec leurs horaires, leur localisation et leurs coordonnées afin de faciliter l'accès à ce dernier.



Perspectives 2021 :

- Poursuivre la mise à jour du site web ;
- Améliorer les outils présents sur le site ;
- Création d'une cartographie dynamique des services existants sur le territoire ;
- Création d'une liste des services d'aide présents sur le territoire adapté pour smartphone (les personnes précarisées n'ayant pas souvent accès à un ordinateur).

2.3.3 NOUVELLE MISSION PRÉVUE POUR 2021 EN LIEN AVEC LE PST DE LA VILLE/CPAS DE LA LOUVIÈRE

Le Relais Social en tant que service public est associé à la mise en place du Plan Stratégique Transversale de la Ville de La Louvière en synergie avec le CPAS.

Dans ce cadre, il nous a été demandé de rassembler, sur une page web inspirée de "survivingbrussels.be" toutes les informations utiles pour les personnes en situation de précarité disponibles en ligne ;

Afin de mener cette action, nous entrevoyons plusieurs étapes :

1) Découvrir l'outil référencé

Cette étape a déjà été réalisée. Notons que l'outil Bruxellois ne fonctionne plus depuis quelques semaines.

2) Etablissement d'un modèle via une page cachée de notre site internet.

Sur base des besoins potentiels des sans-abri, une arborescence sera créée et il sera utile d'y placer tous les services pouvant apporter une aide concrète selon le type de besoin à couvrir.

Exemples :

- *Urgence ;*
- *Eviter de tomber à la rue ;*
- *Prendre une douche ;*
- *Prendre un repas ;*
- *Prendre soin de vous ;*
- *Vêtements ;*
- *Manger ;*
- *Se reposer ;*
- *Aide à l'accès à l'hébergement ;*
- *Aide à l'accès au logement.*

3) Réunir le réseau afin de présenter la maquette de l'outil et de fixer ensemble les différents services à intégrer selon les offres qui existent

4) Encoder toutes les offres dans le respect de l'arborescence des besoins

5) Présenter la maquette au réseau pour vérifier les informations et, rectifier, le cas échéant

6) Validation par les autorités du Relais Social

7) Publication officielle en juillet 2021.

3. CONCLUSION

Bien que mon entrée en fonction en tant que chargé de projet fut tardive dans l'année (1^{er} octobre), il fut d'abord nécessaire de m'aiguiller dans ma nouvelle fonction. Chose que l'ensemble de l'équipe a réalisé à la perfection.

Malgré la nécessité de ce temps d'adaptation et d'y trouver ses marques, j'ai eu l'occasion de réaliser de nombreuses réalisations ou de les préparer.

Toutes les actions précédemment citées ont été menées, car le temps le permettait. En effet, Younited, nombre de réunions et les rencontres avec les usagers n'étaient plus possibles.

Dès lors, l'aspect « technique » du poste a été privilégié durant cette période afin d'améliorer, à terme, la qualité des données récoltées par le RSU et faciliter le travail du réseau via une refonte du logiciel.

La mise au point d'une nouvelle stratégie de communication au travers de :

- *La modernisation du site ;*
- *La création d'affiches de communication à destination de la page Facebook ;*
- *La modernisation et la refonte complète des outils de communication à destination du public Louviérois et des usagers.*

Ces différentes actions ont pour objectif d'amener une nouvelle impulsion au sein du Relais Social et du réseau, chose que nous espérons.

Axel PEIREMANS

Chargé de projets au Relais Social Urbain de La Louvière

4. COMMENTAIRES DU COORDINATEUR

L'année 2020 a été extrêmement compliquée à gérer, tant dans les missions générales que pour ce qui touche spécifiquement la fonction de chargé de projets.

L'arrivée de la pandémie dans le paysage sociétal a nécessité de redéfinir des priorités qui se calquaient davantage sur les mesures urgentes à mettre en place. Certaines missions devaient être mises en suspend et nos obligations légales impliquaient aussi de maintenir la même rigueur dans la gestion des affaires courantes.

Sous l'angle d'approche du chargé de projets, nous étions en période de Plan Grand Froid lorsque la crise Covid s'est invitée. Il fut nécessaire de réorganiser le travail avec d'autres normes, comme par exemple, l'instauration du télétravail.

L'agent titulaire a eu des difficultés personnelles qui ont pris d'autres ampleurs en raison des impacts divers causés par la conjoncture de crise. Son implication professionnelle, logiquement déclinait à partir de février 2020. Le 20 avril, l'équipe de la Coordination générale allait perdre son travailleur, tombé en maladie de longue durée. Le Coordinateur allait donc devoir assumer les urgences liées à cette fonction en plus de ses autres tâches.

Le cadre légal A.P.E. nécessitait aussi d'organiser le remplacement du travailleur non sans difficulté vu que nous espérions le retour de l'agent titulaire qui remettait des certificats médicaux successifs. Tout a été fait pour soutenir au mieux la personne, derrière sa fonction.

Finalement, sur base de l'évolution, il fut possible de procéder à l'engagement d'un remplaçant.

Plus tard, la situation s'étant clarifiée dans une perspective convenant aux parties, le remplaçant pouvait devenir titulaire à partir du 1^{er} janvier 2021.

Notons que sur les 3 mois d'intégration du nouvel agent, il a été constaté que ses compétences professionnelles permettent de mener avec brio les missions principales dévolues à cette fonction. En sus, il a été en mesure d'apporter un renouveau éclairé et éclairant dans tout ce qui touche au travail d'alimentation du rôle d'observatoire de la précarité sociale ainsi que dans les aspects liés à la communication.

Avec cette petite période de recul, nous pouvons donc constater l'efficacité du changement et penser que nous avons la bonne personne pour tenir le rôle et porter les missions telles qu'elles sont définies actuellement.

Par sa solide implication, l'agent apporte du dynamisme, de l'efficacité dans ses tâches et permet d'entrevoir de bonnes perspectives.

Au niveau du financement du poste, pour l'année 2020, une subvention facultative de 19 797,63 € avait été octroyée à notre Relais Social.

Vu qu'il fut nécessaire de nous séparer de l'agent à remplacer, le coût final était supérieur à la subvention accordée, soit 24 249,30 €.

Fort heureusement, la présence de non consommé sur l'enveloppe « Projets 2020 » permet d'absorber ce surcoût imprévu de 4 451,67 €.

Pour l'année 2021, le budget sollicité était de 16 570,06 € sur base de la situation antérieure que nous connaissions en septembre 2020.

Il conviendra donc d'être vigilants quant à la maîtrise du nouveau coût lié aux changements apportés pour anticiper les besoins éventuels.

Notons aussi que la fonction de chargé de projets au sein de notre Relais Social, porte de nombreuses missions dont certaines, très importantes, relèvent d'attributions dévolues aux Coordinateurs adjoints pour les Relais qui en disposent.

Malheureusement, ce n'est pas encore le cas à La Louvière et le travail prévu avec les Autorités Wallonnes quant à la réforme des financements des Relais Sociaux sera déterminant quant à l'évolution de cette fonction de chargé de projets.

D'ici-là, nous poursuivons le travail sur base du contexte sociosanitaire en espérant revenir rapidement à une situation normale.

Dominique DEBELLE

Coordinateur général

Annexes

Exemple de création d'outils de communication diffusé sur notre page Facebook

EN NOVEMBRE 2020...

	Le relais santé c'est 461 soins divers ;		Le centre d'accueil de jour "L'Etape" c'est 632 accueils ;
	L'abri de nuit "Le Tremplin" c'est 290 nuitées ;		Le centre d'accueil de Jour "L'Etape" c'est 438 repas ;
	Les EducMobiles c'est 58 maraudes en rue et 144 rencontres ;		Le relais santé c'est 548 dons de vêtements et produits d'hygiène ;

LA LOUVIÈRE
Le Centre de Santé de la Louvière

Le Centre Social de la Louvière



Au total, 10 affiches de ce type ont permis de couvrir l'ensemble des aides existantes sur le territoire Louviérois.

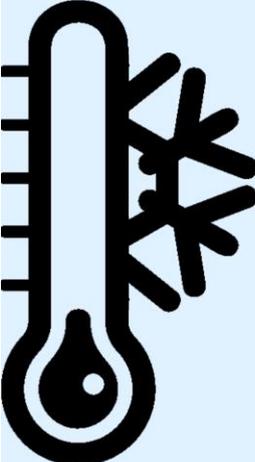
Nous vous en présentons deux pour l'exemple.



RELAIS SOCIAL URBAIN LA LOUVIÈRE

PLAN GRAND FROID 2020 - 2021

VOUS AVEZ BESOIN DE SOINS ? 



LE RELAIS SANTÉ - CPAS DE LA LOUVIÈRE
RUE DU MOULIN 79, 7100 LA LOUVIÈRE
LUNDI AU VENDREDI DE 09H00 À 12H00.

N° : 064/54.02.18

EN CAS D'URGENCE :
N° : 0491/ 35.71.44

MÉDIBUS
SAMEDI DE 15H À 18H SUR LE PARKING BOCH

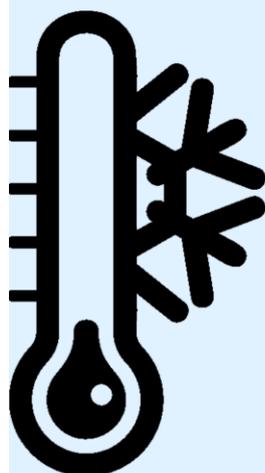


EN CAS D'URGENCE APPELEZ LE 112

RELAIS SOCIAL URBAIN LA LOUVIÈRE

PLAN GRAND FROID 2020 - 2021

VOUS AVEZ BESOIN DE VÊTEMENTS ?



MAISON CROIX-ROUGE LA LOUVIÈRE-LE ROEULX

CHAUSSÉE PAUL HOUTART, 314 HOUDENG-GOEGNIES
N° : 064/21.66.81
LUNDI, MERCREDI ET VENDREDI DE 9H À 11H45.

ASBL UTOPIE

RUE DES RIVAUX 109 À 7100 LA LOUVIÈRE
N° : 064/22 46 48
MARDI DE 09H00 À 12H30



LA LOUVIÈRE
vous êtes au centre de tout

EN CAS D'URGENCE APPELEZ LE 112

Voici le flyer à destination du public et des professionnels

LOGEMENT



Dispositif d'Urgence Sociale (DUS) du CPAS
Place de la Concorde, 15 – La Louvière
Pendant les heures de bureau :
064/88.52.14 - 064/88.51.76 - 064/88.52.55
En dehors des horaires de bureau : 0800/120.14

Service Logement du CPAS
Place de la Concorde, 15 – La Louvière
064/88.52.99 - 064/88.52.26 - 064/88.52.69
Pendant les heures de bureau

Services d'aide à l'accès au logement - CPAS de La Louvière
Place de la Concorde 15 à 7100 La Louvière
064/80 50 11

SAINT-VINCENT DE PAUL

Haine-Saint-Paul - Chaussée de Mons, 16
0497/02.42.47 - Vendredi de 16h00 à 18h

Houdeng-Aimeries - Rue de la Tombelle, 38
0496/11.66.92 - Mardi de 12h00 à 15h

Strépy-Bracquegnies - Rue du docteur Coffé
0497/15.85.29 - Samedi 9h30 à 16h00, sur rendez-vous
(une semaine sur deux à partir du 24/10/20)
Vestiaire accessible sur rendez-vous (même n° de contact)

PLAN GRAND FROID 2020 - 2021

LA LOUVIÈRE ET
SES ENVIRONS

SANTÉ



Relais Santé
Rue du Moulin, 79 – La Louvière
064/54.02.18
En cas d'URGENCE : 0491/ 35.71.44
Permanences du lundi au vendredi de 9h à 12h
Horaires modulables l'après-midi

Permanence de Médecins du Monde le Jeudi matin de 9h à 12h.

Médiabus
Chaque samedi de 15h00 à 18h00 sur le parking Boch

En période de grand froid, la vigilance c'est l'affaire de tous.



BESOIN D'AIDE ?

Entre 2 Wallonie (personnes en lien avec la prostitution)
0477/31.53.41
ASBL Solidarité Femmes et Refuge pour Femmes

EDITEUR RESPONSABLE
D. DEBELLE COORDINATEUR
GÉNÉRAL DU RELAIS SOCIAL
DE LA LOUVIÈRE



BESOIN D'UN LIEU POUR PASSER LA NUIT ?



Abri de nuit « Le Tremplin »
Avenue de la Mutualité, 41 - Haine-Saint-Paul
064/54 84 45
Accueil en soirée de 21h00 à 21h30

AIDE ALIMENTAIRE, VESTIMENTAIRE, DOUCHE, ETC.

Magasins Citoyens
Rue Hamoir, 56 – La Louvière - 064/23.60.10
Pour des vêtements : Du lundi au samedi de 10h00 à 18h00

Pour une douche : Du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00

Magasins L'épicerie sociale «Épilouve» du CPAS de La Louvière (colis alimentaire)
Rue Hamoir 56 - La Louvière - 064/23 60 10

ASBL Utopie
Rue des Rivaux 109 - La Louvière
064/22 46 48
Pour des vêtements : Mardi de 09h00 à 12h30

Pour des colis alimentaires : LUNDIS et JEUDIS de 09h00 à 12h30

Maison Croix-Rouge La Louvière-Le Roeulx
Chaussée Paul Houtart, 314 - Houdeng-Goegnies
064/21.66.81
Pour des vêtements : Lundi, mercredi et vendredi de 9h00 à 11h45

Pour des colis d'urgence :
Lundi, mercredi et vendredi de 9h00 à 12h00
Mardi, jeudi et vendredi de 13h00 à 16h00

Les petits paniers du cœur
Rue Hallez, 4 – Trivières
064/54.09.07 - 0496/95.78.48
Vendredi de 8h00 à 12h30

SERVICES EN RUE

Besoin d'une orientation, d'un accompagnement en rue ?
Service Educumobiles - CPAS de La Louvière

0476/94 34 60 - 0476/94 08 26 - 0471/49 99 95

Du lundi au vendredi de 08h00 à 16h30.

En cas d'urgence, appelez le 112

ACCUEIL DES SANS - ABRI



BESOIN D'UN LIEU POUR PASSER LA JOURNÉE AU CHAUD ? CENTRE D'ACCUEIL DE JOUR « L'ETAPE »
RUE ANSEELE, 107 - LA LOUVIÈRE - 064/22.62.07
DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H30 À 20H00

1 WEEK-END SUR 2
SAMEDI DE 12H30 À 20H00
DIMANCHE DE 13H30 À 20H00

L'AUTRE WEEK-END
SAMEDI ET DIMANCHE DE 10H00 À 15H00

BESOIN D'ÊTRE ACCUEILLI DANS UN HÉBERGEMENT COLLECTIF ET D'ÊTRE AIDÉ POUR DÉVELOPPER SES PROJETS ? MAISON D'ACCUEIL « L'ABRI »
RUE A.MATHY, 10 - LA LOUVIÈRE - 064/21.58.72
ACCUEIL DE 08H00 À 16H00

D'AUTRES SERVICES PEUVENT ÉGALEMENT VOUS AIDER

Les Gardiens de la Paix du service Prévention et Sécurité de la Ville de La Louvière
064/88 50 26

Chargés de projet – Vie de quartier du PCS
064/88.50.04

L'équipe des Stewards Urbains de l'ASBL « La Louvière Centre-Ville Centre de vie »
064/27 87 65

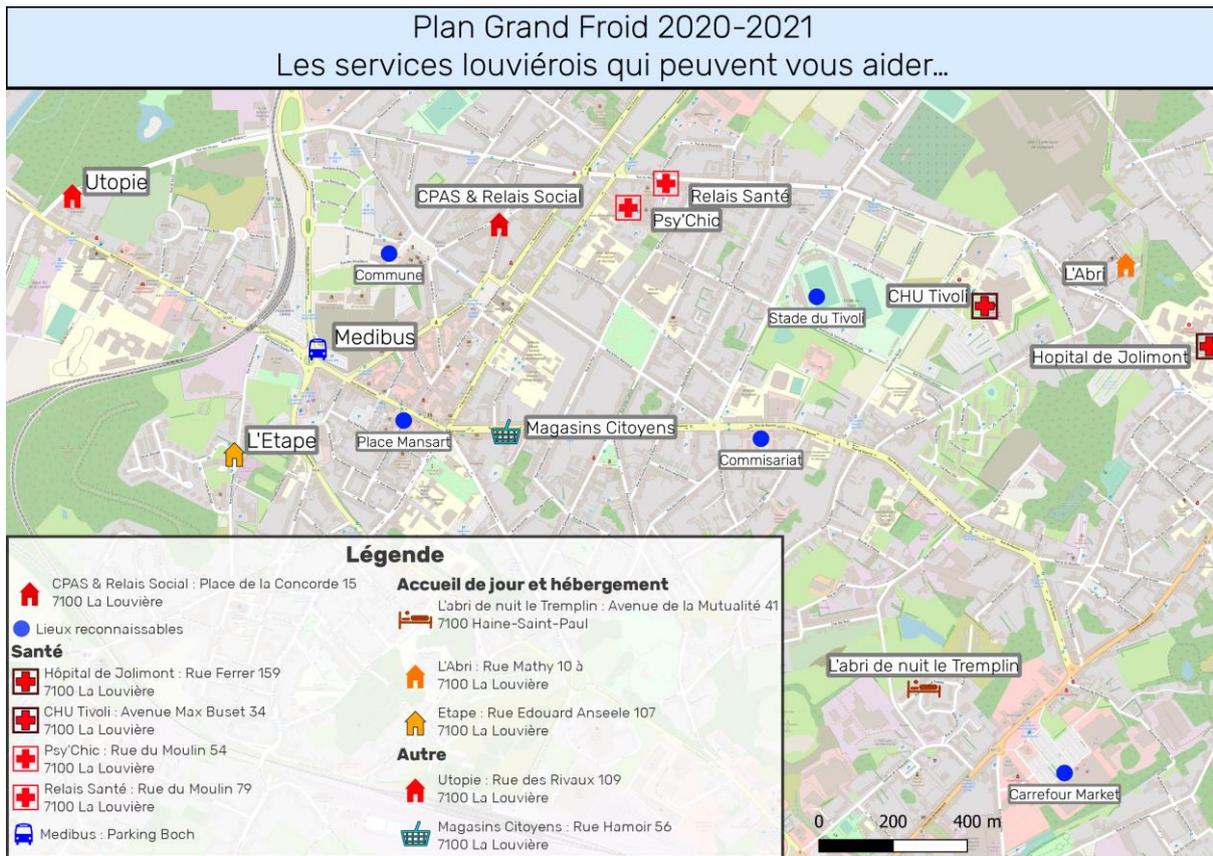
VOUS AVEZ BESOIN D'UN SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE ?

Service de santé mentale de Jolimont

Rue Ferrer 198-200 7100 Haine-Saint-Paul
064/ 23 33 48 - 0495 62 85 89
Sur rendez-vous, en semaine, de 8h30 à 18h.

Trait d'Union

Rue Ferrer 198 7100 Haine-Saint-Paul
Pour visite à domicile (sous conditions) : 0474/ 40 08 82
Sur rendez-vous, en semaine, de 8h30 à 18h



2020

RAPPORT ANNUEL

RELAIS SOCIAL URBAIN LA LOUVIÈRE

Place de la Concorde 15,
7100 La Louvière

Avec le soutien de
la



Wallonie

LA LOUVIÈRE
vous êtes au centre de tout

www.rsull.be



Microprojet – Tableau de récolte novembre & décembre 2020

Axe Santé

*Service « Trait d'Union » Centre de Santé de Jolimont
Complément de l'offre de soins en alcoologie aux personnes en précarité sociale*

1. Données de profilNombre d'utilisateurs différents adultes par sexe

Remarque : Pour les statistiques globales, il est nécessaire d'éliminer les doublons (personnes déjà recensées pour l'année en cours)

<i>Novembre-Décembre</i>	<i>2020</i>
Total d'utilisateurs différents	
<i>Hommes</i>	
<i>Femmes</i>	
<i>Transexuels</i>	

